



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ— UFOPA

OUVIDORIA GERAL || PLANO DE TRABALHO 2018 ||

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
A OUVIDORIA	3
CANAIS DE ACESSO	3
LEGISLAÇÃO	4
PROPOSTAS DE TRABALHO	6

APRESENTAÇÃO

Com o intuito de melhor organizar e nortear o trabalho da Ouvidoria durante o ano de 2018, apresenta-se este Plano de Trabalho com metas, a serem implementadas de forma contínua, que auxiliarão a atuação da unidade na intermediação entre a Instituição e a comunidade universitária. O Plano de Trabalho da Ouvidoria da Ufopa foi elaborado tendo como base o disposto na Instrução Normativa nº 01 da Ouvidoria Geral da União, de 5 de novembro de 2014 e seu Regimento Interno.

Cabe destacar que este plano de trabalho não é um instrumento inerte, podendo ter alterações conforme as demandas que virem a surgir.

A atuação e desenvolvimento das atividades da Ouvidoria dependerá da pró-ação das Unidades envolvidas e seus dirigentes, que deverão atuar com efetividade e agilidade nas respostas aos solicitantes, em prol de uma prestação de serviço com qualidade.

A OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral da Ufopa foi criada por meio da Portaria nº 286, de 6 de março de 2013, publicada no Boletim de Serviço da Ufopa nº 38, Ano IV, de 4 de abril de 2013.

Tem como objetivo atuar no processo de interlocução entre a comunidade interna, externa e a Universidade, no sentido de facilitar a participação dos cidadãos no desenvolvimento da gestão pública, por meio do acolhimento e tratamento de suas manifestações (denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios) em busca do contínuo aprimoramento dos serviços prestados à sociedade e do fortalecimento do exercício da cidadania. Portanto, a Ouvidoria é uma porta aberta para a participação social no acompanhamento da gestão institucional.

CANAIS DE ACESSO

PRINCIPAIS CANAIS DE ACESSO	
PRESENCIALMENTE	Av. Mendonça Furtado, 2946, sala 115 – Campus Santarém – Unidade Amazônia Atendimento de segunda a sexta-feira, no horário das 8h às 12h e das 14h às 18h.
SISTEMA e-OUV	https://sistema.ouvidorias.gov.br
e-MAIL	ouvidoria@ufopa.edu.br
TELEFONE	(93) 2101-6787

LEGISLAÇÃO

A Ouvidoria atua com base nas seguintes legislações:

➤ LEIS

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos)

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação)

Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

➤ DECRETOS

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017

Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

Decreto nº 8.872, de 10 de outubro de 2016

Dispõe sobre a vinculação das entidades da administração pública federal indireta.

Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014

Institui a Política Nacional de Participação Social - PNPS e o Sistema Nacional de Participação Social - SNPS, e dá outras providências.

Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012

Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.

➤ PORTARIAS

Portaria nº 1.866, de 29 de agosto de 2017

Institui o Sistema Informatizado de Ouvidorias dos Entes Federados - e-Ouv Municípios - e cria o procedimento simplificado de adesão ao Programa de Fortalecimento de Ouvidorias.

Portaria CGU nº 3.681, de 13 de dezembro de 2016

Regulamenta a remessa de dados e informações à Ouvidora-Geral da União

Portaria CGU nº 1.864, de 24 de outubro de 2016

Institui o Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas

Portaria CGU nº 50.252, de 15 de dezembro de 2015

Institui, no âmbito da Controladoria-Geral da União, o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-Ouv e a Sala de Monitoramento das Ouvidorias.

➤ INSTRUÇÕES NORMATIVAS

Instrução Normativa OGU nº 01, de 05 de novembro de 2014

Promove a atuação integrada e sistêmica das Ouvidorias do Poder Executivo federal, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos.

Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 01, de 24 de junho de 2014

Estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para a reserva de identidade do denunciante.

PROPOSTAS DE TRABALHO

PLANO DE TRABALHO 2018		
OBJETIVO	AÇÃO	PRAZO
Realizar o controle interno das demandas da Ouvidoria	Encaminhar memorandos às unidades solicitando informações sobre as providências tomadas em relação às manifestações registradas na unidade	12/01/2018
Elaborar e encaminhar Planejamento TI	Elaborar e encaminhar planejamento de TI da unidade ao CTIC	12/01/2018
Elaborar o Relatório de Gestão quanto aos itens que cabem à unidade	Elaborar relatório de gestão referente aos itens que cabem à Ouvidoria, tais como Pesquisa de Satisfação, quantitativo de manifestações, etc.	19/01/2018
Elaborar síntese de recomendações da Ouvidoria	Elaborar síntese das recomendações encaminhadas à Reitoria durante o ano de 2017 e publicar no site da Ouvidoria	31/01/2018
Elaborar o Relatório Anual da Ouvidoria Geral da Ufopa	Elaborar relatório estatístico das demandas recebidas do ano de 2017 e encaminhar à Reitoria	31/01//2018
Elaborar Relatório de Monitoramento da LAI	Elaborar relatório das principais ações de Monitoramento da LAI do ano de 2017 e encaminhara à Reitoria	31/01/2018
Encaminhar minuta da Resolução contra a prática de Assédio Moral na Ufopa para aprovação no Consun	Encaminhara minuta de resolução ao Consun após reunião com DSQV	31/01/2018
Divulgar o Simplifique!	Solicitar divulgação pelo Comunica	31/01/2018
Realizar o Inventário Patrimonial 2017	Preencher formulários do processo de Inventário e encaminhara à DAP.	02/02/2018
Encaminhar à Reitoria recomendação para iniciar discussão sobre a normatização do Regime Disciplinar Discente	Abrir processo sobre a normatização do Regime Disciplinar Discente	02/02/2018
Solicitar bens permanentes	Solicitar à DAP 02 (dois) armários	09/02/2018

Encaminhar o Plano de Dados Abertos da Ufopa para aprovação no Consun	Encaminhar processo com a minuta do Plano de Dados Abertos ao Comitê Gestor (CTIC) para revisão. Após encaminhar ao Consun para aprovação.	15/02/2018
Atualizar o Regimento Interno da Ouvidoria conforme legislação recente	Abrir processo para solicitar alteração do Regimento Interno conforme Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 9.094/2017. Encaminhar ao Consun	19/02/2018
Solicitar atualização do site institucional da Ouvidoria	Solicitar ao CTIC atualização do site institucional da Ouvidoria	22/02/2018
Solicitar desativação do sistema "Status da Manifestação"	Solicitar ao CTIC a desativação do sistema devido à adesão da Ouvidoria ao sistema e-OUV	22/02/2018
Atualizar a Carta de Serviços	Solicitar informações de atualização às unidades para atualização da Carta de Serviços; Solicitar portaria de comissão.	30/03/2018
Solicitar criação de um modelo de Observatório de Manifestações	Solicitar demanda ao CTIC	30/03/2018
Verificar processo de Classificação e desclassificação de Informação	Encaminhar à Reitoria para providências	30/03/2018
Fazer planejamento de possíveis cursos e/ou palestras que unidade poderá oferecer à comunidade acadêmica em relação aos serviços da Ouvidoria.	Elaborar planejamento	30/04/2018
Atualizar os fluxos da unidade	Atualizar conforme legislação atual	30/06/2018
Capacitar os servidores da Ouvidoria	Solicitar capacitação e Incentivar a participação dos membros da unidade em cursos e eventos oferecidos pela Ouvidoria Geral da União (OGU) por meio da Política de Formação Continuada em Ouvidorias (PROFOCO), bem como em cursos oferecidos que sejam pertinentes ao trabalho, agregando	2018 (Conforme calendário de cursos/eventos da OGU)

	conhecimento de forma a melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria.	
Ampliar a divulgação dos serviços da Ouvidoria	Realizar divulgação nos campi	Ação Contínua
Contribuir com ações que visem a melhoria dos serviços prestados pela Ufopa	Contribuir com as ações de outras unidades quando solicitado	Ação Contínua
Gerenciar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, e apresentar relatórios a Reitoria, contendo as principais estatísticas, indicadores e recomendações geradas pelos atendimentos e manifestações concluídas;	Mapear unidade	Ação Contínua
Divulgar no site da Ouvidoria os resultados das manifestações e ações da Ouvidoria por meio de relatórios estatísticos, conclusões das manifestações e recomendações para melhoria dos serviços;	Divulgar principais resultados	Ação Contínua
Acompanhar as providências adotadas pelas unidades administrativas competentes e manter o demandante informado do processo	Realizar controle interno	Ação Contínua
Atuar na mediação de conflitos entre a Administração Pública e o administrado, preservando as dimensões legais e legítimas da Universidade	Mediar conflitos nos limites de suas atribuições;	Ação Contínua

Janete Aparecida de Sousa

Ouvidora Geral/Ufopa

Portaria nº 634, de 29 de novembro de 2017